

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Dalam penelitian ini, terdapat dua simpulan yaitu simpulan umum dan simpulan khusus. Simpulan umum merupakan simpulan yang mencakup pembahasan dari seluruh rumusan masalah. Sedangkan simpulan khusus merupakan simpulan yang hanya mencakup setiap rumusan masalah.

5.1.1 Simpulan Umum

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di pusat perbelanjaan *Samsat Outlet* antara *samsat outlet Bandung Trade Center* Kota Bandung dengan *samsat outlet Gunungsari Trade Center* Kota Cirebon secara keseluruhan dapat dikatakan sudah efektif. Dapat dikatakan demikian, karena terciptanya pelayanan yang mudah, cepat, daya tanggap atau responsivitas petugas terhadap keluhan dan aspirasi wajib pajak sangat baik, dan adanya media pengaduan bagi wajib pajak apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan wajib pajak, serta tercapainya target pendapatan asli daerah.

Perbandingan yang terjadi antara *samsat outlet Bandung Trade Center* Kota Bandung dengan *samsat outlet Gunungsari Trade Center* Kota Cirebon terdapat pada pemberian sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat mengenai perpajakan. Dimana masyarakat Kota Bandung menyatakan bahwa mereka selalu mendapatkan sosialisasi mengenai inovasi yang akan atau sudah dikeluarkan oleh pemerintah mengenai pembayaran pajak, baik itu dari berbagai media sosial (Instagram, facebook, radio, koran, brosur, poster, ataupun secara terjun langsung pada masyarakat, dll). Sedangkan masyarakat Kota Cirebon menyatakan bahwa mereka hanya sesekali mendapatkan sosialisasi dari pihak pemerintah. Dimana hanya masyarakat yang mengerti Gadget atau mengetahui perubahan zaman yang mendapatkan sosialisasi mengenai pembayaran pajak. Perbedaan lainnya terdapat pada segi monitoring kebijakan. Dimana masyarakat Kota Bandung menyatakan cukup dengan adanya pemantauan atau pengarahan yang dilakukan oleh petugas

samsat secara berkala untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sedangkan masyarakat Kota Cirebon menyatakan hanya sesekali mendapatkan pemantauan atau pengarahan secara berkala dari petugas samsat.

5.1.2 Simpulan Khusus

1. Hasil penelitian dari bagaimana efektivitas kebijakan pelayanan pajak kendaraan bermotor di pusat perbelanjaan antara *Bandung Trade Center* Kota Bandung dengan *Gunungsari Trade Center* Kota Cirebon dikatakan sudah efektif. Karena dilihat dari indikator dalam kriteria efektivitas yang menunjukkan hasil dari responden sebagian besar masyarakat Kota Bandung dan masyarakat Kota Cirebon menyatakan respon positif terhadap adanya program pelayanan pajak kendaraan bermotor di pusat perbelanjaan (*samsat outlet*).
2. Pengaruh pelayanan *samsat outlet* terhadap kemauan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor antara *samsat outlet Bandung Trade Center* dengan *samsat outlet Gunungsari Trade Center*, dapat ditarik kesimpulan bahwa *samsat outlet* yang dibuka di pusat perbelanjaan mempunyai pengaruh besar terhadap kemauan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ini dikarenakan kualitas pelayanan *samsat outlet Bandung Trade Center* dan *Gunungsari Trade Center* sudah mencapai hasil yang baik, karena mampu mendorong masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu.
3. Respon masyarakat sangat antusias terhadap adanya program *samsat outlet* yang ada di Kota Bandung *Bandung Trade Center* dan Kota Cirebon *Gunungsari Trade Center*. Dilihat dari masyarakat yang lebih senang membayar pajak di pusat perbelanjaan, dari pelayanan yang diberikan, dari kemudahan membayar pajak, dan fasilitas yang diberikan.

5.2 Implikasi

Efektivitas dapat dilihat dari partisipasi wajib pajak dalam menggunakan *samsat outlet* sebagai media pembayaran pajak (khususnya PKB). Mengkaji bagaimana efektivitas pelaksanaan suatu kebijakan merupakan bagian penting dari pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan (PKn) karena di dalamnya terdapat

Rina Ningsih, 2020

EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

materi mengenai kebijakan publik, *civic participation*, dan *civic responsibility*). Dalam Pendidikan Kewarganegaraan, tanggung jawab warganegara harus diterapkan, sehingga sebagai siswa ataupun mahasiswa dalam menjalankan peranannya sebagai warganegara dengan baik demi tercapainya tujuan bersama. Menjalankan kewajiban dan tanggung jawab warganegara dalam pelaksanaan kebijakan publik memang harus diupayakan agar terus berkembang dan tumbuh menjadi suatu kebiasaan dan budaya warga negara sehingga perwujudan *good governance* dapat tercapai.

Selain itu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas kebijakan pelayanan pajak kendaraan bermotor di pusat perbelanjaan antara *samsat outlet* BTC Kota Bandung dengan *samsat outlet* GTC Kota Cirebon dengan memacu partisipasi dan tanggung jawab warganegara sebagai wajib pajak, sehingga apa yang dicita-citakan oleh pemerintah Provinsi Jawa Barat lewat pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor dalam rangka melalukukan pembangunan dapat tercapai dengan baik. Penelitian ini memberikan gambaran seberapa efektif pelaksanaan *samsat outlet* yang dibuka di pusat perbelanjaan antara *samsat outlet* BTC Kota Bandung dengan *samsat outlet* GTC Kota Cirebon. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan menjadi tolak ukur dan juga bahan evaluasi bagi pemerintah untuk melihat sejauh mana keberhasilan kebijakan untuk wajib pajak ikut berpartisipasi.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari data penelitian ini, maka memunculkan suatu rekomendasi yang bertujuan untuk menyempurnakan keilmuan maupun pengetahuan mengenai efektivitas kebijakan pelayanan pajak kendaraan bermotor dipusat perbelanjaan *samsat outlet BTC* maupun *GTC*.

5.3.1 Bagi Pemerintah (khususnya Gubernur Jawa Barat)

1. Diharapkan Bapak Gubernur melakukan pengawasan dan sosialisai secara langsung kepada masyarakat (seminimal-minimalnya 6bulan sekali) terhadap program yang sudah atau dan akan dikeluarkan oleh pemerintah mengenai pembayaran pajak. Dengan cara terjun langsung kelingkungan masyarakat atau dengan memberikan sosialisasi dikantor induk saat masyarakat sedang proses pembayaran pajak berlangsung.

Rina Ningsih, 2020

EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Diharapkan Bapak Gubernur memberikan sosialisasi tentang Hukum pajak dan pentingnya membayar pajak kepada wajib pajak melalui Pendidikan Hukum.

5.3.2 Bagi Pemerintah Khususnya Pejabat Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (Kepala Pusat dan Kasi Pendataan dan Penetapan SAMSAT Pajajaran I Kota Bandung dan Kepala Pusat dan Kasi Pendataan dan Penetapan SAMSAT Kota Cirebon)

1. Diharapkan pejabat pusat pengelolaan pendapatan daerah (khususnya kepala pusat dan kasi pendataan dan penetapan) SAMSAT Pajajaran Kota Bandung dan SAMSAT Kota Cirebon lebih meningkatkan kembali komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan berupa iklan, brosur, atau melalui masing-masing kecamatan dan desa (yaitu melalui rapat desa atau rapat kecamatan), dan pengawasan kepada wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak (khususnya PKB).
2. Pembayaran pajak yang ada di *samsat outlet BTC* dan *GTC*, alangkah lebih baiknya apabila program pelayanan yang ada di *samsat outlet* agar lebih maksimal lagi, mengingat pelayanan yang diberikan hanya untuk perpanjangan pajak tahunan saja.
3. Diharapkan pejabat pusat pengelolaan pendapatan daerah (khususnya kepala pusat dan kasi pendataan dan penetapan) SAMSAT Pajajaran Kota Bandung dan SAMSAT Kota Cirebon lebih meningkatkan kembali rasa tanggungjawab masyarakat terhadap kesadaran membayar pajak dan memberikan sanksi yang tegas agar masyarakat mau membayar pajak.

5.3.3 Bagi Masyarakat Kota Bandung dan Kota Cirebon

Diharapkan untuk masyarakat Kota Bandung dan masyarakat Kota Cirebon yang tergolong pada wajib pajak kendaraan bermotor lebih meningkatkan kembali rasa kesadaran diri, tanggung jawab, dan respon positif berupa tindakan baik untuk ikut serta berpartisipasi dalam membayar kewajiban yang sudah seharusnya masyarakat lakukan.

5.3.4 Bagi Pendidikan Kewarganegaraan (khususnya Dosen dan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan)

1. Diharapkan dosen PKn memberikan pemahaman kepada semua mahasiswa bahwa dalam kajian PKn bukan hanya mengenai pembelajaran tetapi berkaitan juga dengan kehidupan nyata berupa sosial di masyarakat yang harus memberikan solusi nyata melalui telaah teoritis.
2. Selain itu untuk mahasiswa PKn sendiri diharapkan untuk memperbanyak kajian mengenai isu-isu kontemporer yang berkaitan dengan kebijakan publik sebagai ajang diskusi ilmiah bagi mahasiswa.

5.3.5 Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya difokuskan pada pembuktian seberapa efektifnya suatu inovasi baru yang dikeluarkan pemerintah kepada masyarakat untuk mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor pada samsat outlet yang ada di *BTC* Kota Bandung dan *GTC* Kota Cirebon. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat memperkaya penelitian ini dengan menambahkan variabel lainnya seperti tingkat kepuasan pelanggan sebagai dampak efektivitas menggunakan data wawancara agar diperoleh hasil yang lebih kompleks